

外来待ち時間に対する不満の軽減に向けた取り組み ～診察案内プレートを用いて～

社会医療法人社団沼南会 沼隈病院
看護師 田内栄美子、三島智穂

【目的】

当院において待ち時間に対する苦情は多く、その対応が課題となっている。本研究では、待ち時間に対する不満の軽減を目指し診察案内プレート(以下、プレート)を実施、効果を検証した。

【方法】

研究期間は平成 27 年 10 月～12 月、研究調査に同意が得られた外来患者を対象とした。自由記載で待ち時間をどう感じているかアンケートを実施し、その内容をカテゴリー化、選択回答式アンケートを作成した。プレートを実施前後でアンケート調査を行い、 χ^2 検定を用いて分析を行った。

【結果】

不満の内容をカテゴリー化し 7 項目に集約できた。一方で「仕方がない」と受け止めている患者も多く、それら 8 項目についてプレート実施前後で変化を検証した。全項目で有意差は認めなかったが、診察状況を伝えることで解消につながると予想される 4 項目「待ち時間が思ったより長かった」「診察まであとどれくらいなのかかわからず、予定が立てられない」「忘れられているのではないかと思う」「帰りのことが気になる」においては減少傾向がみられた。プレートに対しては 82%の患者より賛成意見があり、否定意見はなかった。

【考察】

有意差は得られなかったが不満の改善傾向はみられた。プレートを改良、継続していくことで不満軽減が得られる可能性が残った。また、2 項目については診察状況を伝えるだけでは安心が得られない内容であり個々への対応が必要不可欠である。そのため、画一的な介入のみならず外来全体を見渡し、直接コミュニケーションをとる必要がある。

【結論】

1. プレートの改良、継続により不満軽減効果が得られる可能性が残る
2. プレートと並行し、患者個々への対応も重要である



社会医療法人社団 沼南会 沼隈病院 概要



沼隈病院 理念

私たちは急性期医療から在宅医療までのトータルケアで、地域のみなさまの健康と安全な生活を支援します。



【地域の背景】

沼隈周辺地域
人口 約1万7千人弱
沼隈周辺高齢化率
(65歳以上)
約31%

一般病棟
一般病床 48床
地域包括ケア病床 12床
療養病棟 58床

広島県福山市沼隈町中山南469-3
TEL(084)-988-1888 Fax(084)-988-1119
<http://shounankai.or.jp/>



- 診療科 内科 外科 小児科 婦人科 整形外科 形成外科 脳神経外科 耳鼻咽喉科 肛門外科
循環器内科 呼吸器内科 呼吸器外科 胃腸内科 胃腸外科 消化器内科 消化器外科 リハビリテーション科
- 外来患者数 平均177人/日
- 救急対応 24時間対応

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016



背景・目的

- ・当院において**待ち時間**に対する苦情は多く、その対応が課題となっている
- ・**待ち時間**に対する不満の軽減を目指し、診察案内プレートを実施し効果を検証した



- ・患者の抱えている不満の内容を明らかにする
- ・不満の要因の変化を「診察案内プレート」使用前後で、 χ^2 検定を用いて評価する

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016





研究方法

- **研究期間：**
平成27年10月～12月
- **研究対象：**
外来患者またはその付き添いの方
- **倫理的配慮：**
調査目的、プライバシーの保護、
回答内容によって診療・看護に
不利益を被らないことを説明し、
同意を得られた方を対象とした



Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016



③



調査手順

- ① **プレアンケート**
 - ・対象者に自由記載で待ち時間をどう感じているかを記入して頂く
 - ・内容をカテゴリー化し、不満要因を明らかにする
- ② **対策実施前アンケート**
 - ・プレアンケートにてカテゴリー化したものを元に選択回答式でアンケートを実施する
- ③ **診察案内プレート**
- ④ **対策実施後アンケート**
 - ・対策実施前アンケートに診察案内プレートについての感想を追加したアンケートを再度実施する

診察案内プレート掲示の様子



Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016

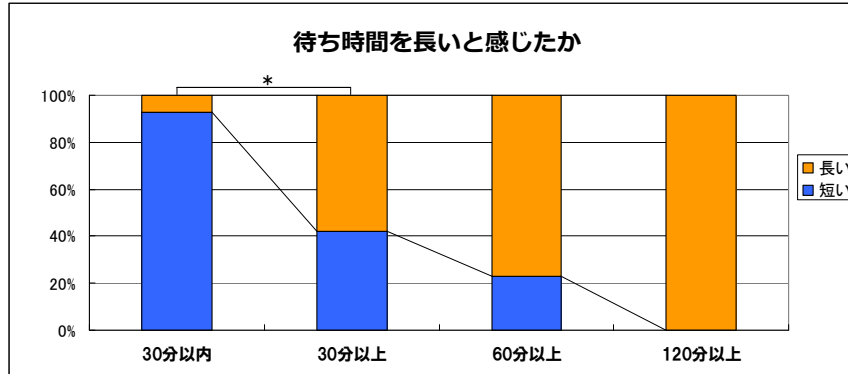


④



結果① 対策実施前アンケートより

平均年齢68.3歳、回収率22%、回収人数 98名



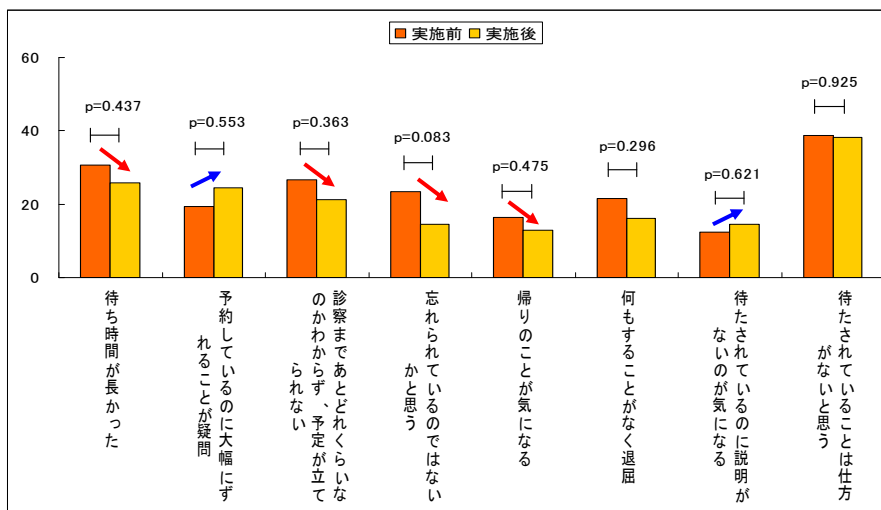
30分を境に長いと感じる人が急激に多くなる

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016 ⑤



結果② 対策実施後アンケートと前後比較

平均年齢69.5歳、回収率14%、回収人数131名



Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016 ⑥



不満内容の分析

診察状況を伝えることで 不満の軽減が期待できる内容

- ・待ち時間が長かった
- ・診察まであとどれくらいなのかわからず
予定が立てられない
- ・忘れられているのではないかと思う
- ・帰りのことが気になる

改善傾向が
みられる

診察状況を伝えても 安心感が得られない内容

- ・予約しているのに大幅にずれることが疑問
- ・待たされているのに説明がないのが気になる

改善傾向が
みられない

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016



診察案内プレートの課題

- **診察案内プレートに対する感想**
82%の賛成意見あり、否定意見はなかった
- **診察案内プレートについてのご意見**
「診察までの待ち時間を表示してほしい」
「診察案内プレートに気づかなかった」
「表示が分かりにくい」



改善傾向がみられた項目については

改良・継続により効果がみられる可能性

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016





考 察

許容される待ち時間を規定するもの*1より

*1) 松田文字：“待つ”“待たされる”の心理 病院の待ち時間に関する理学的考察.
病院55巻8号,726-730,1996

同じ待ち時間でも患者によって、不満の持ち方は異なる



改善傾向が見られない項目については

**新たなシステムを導入しても
患者個々の状況に合わせて対応していく**

Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016



結 論

1. 診察案内プレートの改良、継続により
不満軽減効果が得られる可能性が残る
2. 診察案内プレートと並行し、患者個々
への対応も重要である



Shounankai Numakuma Hospital Fukuyama-Hiroshima Japan 2016

